

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Salah satu tantangan terbesar dalam mewujudkan keberhasilan implementasi *eGovernment* adalah bagaimana menyediakan suatu pelayanan publik berbasis elektronik dengan baik dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Merumuskan model konsep *eGovernment* yaitu sebagai acuan kebutuhan transformasi proses birokrasi berbasis layanan elektronik dengan menguji masing-masing dimensi dan orientasi administrasi publik yang menjadi fokus *e-Government*.

Website sebagai salah satu sistem informasi pemerintah dituntut mampu memberikan layanan elektronik yang lebih baik dari layanan berbasis manual/konvensional. Banyak dijumpai pada website pemerintah, kurangnya penyampaian informasi dan program kegiatan yang diperlukan masyarakat. Website yang dibangun hanya sebagai formalitas bahwa instansi tersebut telah melaksanakan implementasi *e-government*. Salah satu penyebab hal ini adalah karena belum adanya suatu model website dengan kualitas yang tepat dan cocok untuk penyebaran informasi instansi pemerintah.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya merupakan tanggung jawab dan dilaksanakan oleh

instansi pemerintah di pusat, daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan ([www.bppk.kemenkeu.go.id,2015](http://www.bppk.kemenkeu.go.id,2015)). Perbaikan pelayanan yang gencar dilakukan oleh berbagai pemerintah di berbagai Negara itu tak lepas dari tujuan mereka dalam mewujudkan *smart city* atau kota cerdas. *Smart City* (Kota Pintar) adalah sebuah pendekatan yang luas, terintegrasi dalam meningkatkan efisiensi pengoperasian sebuah kota, meningkatkan kualitas hidup penduduknya, dan menumbuhkan ekonomi daerahnya. *Smart City* dengan pembobotan aspek lingkungan menggunakan ICT secara pintar dan efisien dalam menggunakan berbagai sumber daya, menghasilkan penghematan biaya dan energi, meningkatkan pelayanan dan kualitas hidup, serta mengurangi jejak lingkungan -semuanya mendukung ke dalam inovasi dan ekonomi ramah lingkungan (Cohen Boyd, 2012).

Salah satu wilayah di Indonesia yang menerapkan smart city ialah wilayah Soloraya. Dengan berkembangnya perusahaan startups di Indonesia telah menjadikan Soloraya kehabisan ruang untuk memenuhi kebutuhan area perkantoran. Soloraya pun dilirik perusahaan-perusahaan besar dunia serta perusahaan startup untuk menjadi pusat perkantoran mereka di masa depan ([www.marketing.co.id,2015](http://www.marketing.co.id,2015)). Wilayah Soloraya dalam era teknologi seperti sekarang ini melakukan perbaikan dari segi pelayanannya ialah dengan merilis atau mengeluarkan sebuah website khusus untuk melayani pembuatan perizinan

baik bidang usaha maupun yang lainnya. Website ini ialah website resmi yang dirilis dan diresmikan langsung oleh walikota Solo. Dalam melakukan pelayanannya melalui website bppt kota Soloraya pemerintah juga menyediakan menu untuk melakukan complain pengaduan atas pelayanan yang mereka berikan serta melakukan survey untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan guna melakukan evaluasi pelayanan. Melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang tersedia di website tersebut kita bisa melihat hasil survey mengenai kepuasan masyarakat terkait pelayanan yang dilakukan badan pelayanan perizinan terpadu kota Soloraya. Dari hasil indeks kepuasan masyarakat tersebut terlihat bahwa pelayanan yang dilakukan bppt sangat baik dan aspek yang dinilai ialah semua pelayanan perizinan yang dilakukan bppt seperti Izin Gangguan Tanda Daftar Perusahaan, Tanda Daftar Gudang, Izin Usaha Perdagangan, Izin Usaha Industri, Tanda Daftar Industri, dan lain-lain ( bppt.solo.go.id,2016 ).

Laporan hasil IKM hanya menjelaskan hasil pelayanan tiap perizinan yang disediakan oleh badan pelayanan perizinan terpadu kota Soloraya bukan merupakan hasil kepuasan masyarakat terkait website atau layanan terbarukan yang diluncurkan oleh badan pelayanan perizinan terpadu kota Soloraya. Dengan demikian kita tidak dapat mengetahui hasil kepuasan masyarakat terkait kualitas pelayanan website tersebut. Dengan melihat hasil IKM khususnya perubahan pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah kota Soloraya yang semula manual menjadi elektronik peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai kepuasan masyarakat terkait implementasi elektronik service

government dengan menggunakan variable yang peneliti gunakan. Factor-faktor yang digunakan peneliti untuk penelitian ini ialah mengenai kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pemerintah kota Soloraya pada website Badan Pelayanan Perizinan Terpadu kota Surakarta. Beberapa faktor yang peneliti ujikan ialah mengenai Keamanan, Kualitas pelayanan, Kepercayaan, Design website, dan Kesiapan elektronik. Oleh karena itu peneliti akan melakukan penelitian dengan judul “PENGUKURAN KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN E-GOVERNMENT DENGAN METODE E-SQUAL, STUDI EMPIRIK DI SOLORAYA.”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh dimensi-dimensi kualitas layanan pada model *E-S-QUAL* yakni *Efficiency*, *System Avalability*, *Fulfillment*, dan *Privacy* terhadap kepuasan masyarakat?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk menganalisis pengaruh dimensi-dimensi kualitas layanan pada model *E-S-QUAL* yakni *Efficiency*, *System Availability*, *Fulfillment*, dan *Privacy* terhadap kepuasan masyarakat.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Sedangkan untuk manfaat dari penelitian ini, adalah sebagai berikut:

1. Bagi akademisi, penelitian ini dapat menjadi bahan referensi dalam proses pengembangan ilmu pengetahuan di bidang pemasaran terkait dengan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan e-government
2. Bagi perusahaan, manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:
  - a. Bukti empiris tentang sejauh mana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan e-government.
  - b. Bahan pertimbangan perusahaan untuk melakukan pengembangan keunggulan kompetitif yang diharapkan meningkatkan pelayanan perusahaan.
3. Bagi masyarakat, penelitian ini dijadikan sebagai bahan acuan informasi yang menyangkut tentang pelayanan perusahaan, dan juga dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan sikap masyarakat yang berperan sebagai konsumen.